

# **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM MENGGUNAKAN OPERATOR SELULER IM3**

Yovi Rivan<sup>1</sup>

---

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dari kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan Operator seluler IM3. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui seberapa dominannya pengaruh yang ditimbulkan oleh kualitas produk dan kualitas pelayanan dalam mencapai suatu kepuasan pelanggan. Data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah data primer dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden, wawancara serta dengan melakukan observasi lapang. Teknik analisis yang digunakan adalah dengan menggunakan analisis regresi linear berganda dengan bantuan perangkat lunak versi 17.0 dengan metode enter.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini terlihat dari data yang telah diolah dimana kecenderungan konsumen dalam mencapai kepuasan, mereka akan memperhatikan kualitas dari produk yang ditawarkan serta pelayanan yang diberikan.

**Kata Kunci :** Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Operator Seluler IM3

---

<sup>1</sup>Mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Bakrie

---

# **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM MENGGUNAKAN OPERATOR SELULER IM3**

Yovi Rivan<sup>2</sup>

---

## **ABSTRACT**

This study aimed to analyze the effect of product quality and service quality to customer satisfaction in using the IM3 cellular carrier. This study also aims to determine the effect dominancy caused by the product quality and service quality in achieving customer satisfaction. The data obtained in this study is primary data collected by spreading questionnaires to 100 respondents, interviews and field observations. The analysis technique used in this study is multiple linear regression analysis using software version 17.0 with the enter method.

The result of this study indicate that the product quality and service quality greatly affect customer satisfaction. This result is assumed in the processed data which reflected the customer trends in paying attention to the offered product quality and service quality in order to achieve satisfaction.

**Keywords** : Product Quality, Service Quality, Customer Satisfaction, IM3 Cellular carrier

---

<sup>2</sup>Student of Bakrie University, Management Major